

Manual Equipe Suporte

MINDAWARE
360°

powered by **HSC**

Sumário

- **Introdução**
 - **Acesso plataforma**
 - **Abertura de chamado**
 - **Consultando e respondendo chamados**
-

Introdução

Bem-vindo ao Manual Suporte Plataforma Mindaware 360°, com objetivo de padronizar o processo de atendimento e suporte aos clientes MindAware 360°, garantindo eficiência, qualidade e experiência consistente.

A plataforma disponibiliza um sistema completo de suporte para usuários administradores, permitindo abertura e acompanhamento de chamados sempre que necessário. Esse suporte técnico atende dúvidas operacionais, incidentes, configurações e demais demandas relacionadas ao uso da solução.

Além disso, a contratante conta com o apoio de gestores especializados em conscientização em cibersegurança, que trabalham em conjunto com a equipe de suporte para orientar, recomendar boas práticas e auxiliar na gestão das campanhas educacionais. Esse acompanhamento garante que as ações de conscientização sejam utilizadas de forma estratégica, eficaz e alinhada às necessidades da organização.

A plataforma também oferece treinamentos especializados destinados aos administradores e equipes responsáveis pela gestão da solução. Esses treinamentos abordam desde o uso básico até funcionalidades avançadas, capacitando os responsáveis a operar o ambiente com segurança, eficiência e pleno domínio dos recursos disponíveis.

Este manual foi projetado para ser sua referência completa no uso do MindAware 360°, Consulte este guia sempre que precisar de orientação ou suporte para maximizar o potencial da sua implementação do MindAware 360°.

Inclusão de Usuário para abertura de chamado

Para garantir a agilidade e a conformidade com nossos procedimentos de segurança e atendimento em futuras solicitações, reforçamos a importância de que os pedidos de suporte sejam realizados por um dos contatos previamente cadastrados ou que seja seguido o fluxo para adição de novos contatos autorizados.

Desta forma solicitamos que assim que se encerra a atividade de ativação da plataforma enviar para o e-mail: suportemd@hsclabs.com os seguintes dados:

Produto: MINDAWARE 360°

Cliente conforme contrato: Razão Social

CNPJ: xx.xxx.xxx/xxxx-xx

SLA atendimento:

Suporte Remoto (8x5x12)

Suporte técnico especializado prioritariamente remoto prestado pela contratada, na modalidade 8x5x12 (oito horas, cinco dias na semana, primeiro atendimento em até 12 horas).

Usuários Administradores:

Nome e e-mail

Nome e -mail

Observação: esta atividade inicial pode ser realizada pelo gestor do contrato.

Após envio destas informações, você receberá o e-mail abaixo:



Olá, Prezado(a).

Atendendo à sua solicitação, o cadastro dos usuários autorizados a interagir com nosso suporte técnico foi concluído com sucesso.

Nas próximas horas, cada usuário receberá um e-mail automático com suas credenciais e as instruções para o primeiro acesso ao portal. Pedimos, por gentileza, que orientem a equipe a verificar também a caixa de Spam/Lixo Eletrônico.

⚠️ Lembrete de Segurança: Conforme a política da HSC, o acesso ao suporte técnico é restrito a usuários cadastrados. Caso necessite autorizar um novo colaborador, a solicitação deve ser feita através do seu gerente de contas para validação.

📌 Acesso Rápido, Contatos e Materiais de Apoio:

☎️ **Telefones de Contato:**

- Fixo: (51) 3500-8255
- Celular/WhatsApp: (51) 9599-8930

- 🗨️ **Abrir um Novo Chamado:** <https://hscbrasil.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

- ✉️ **Consultar e Responder Chamados:** <https://suporte.hsc.com.br/consultar-chamados>

- 📖 **Manuais Plataforma Mindaware 360°:** <https://hsclabs.com/pt-br/guias-de-administracao/>

- 📄 **Base de Conhecimento e Tutoriais:** <https://hscbrasil.atlassian.net/wiki/search?text=mindaware&spaces=SD&type=page>

Se surgirem dúvidas durante o processo, estamos à inteira disposição.

Atenciosamente,
Equipe de Suporte HSC

E cada usuário administrador cadastrado em nosso portal, receberá o e-mail conforme abaixo:

Clique no link **recebido no seu email** para concluir o seu cadastro:

Bem vindo ao portal de chamados HSC Brasil



HSC Brasil - Portal Service Desk <jira@hscbrasil.atlassian.net>

Hoje, 14:36

Você

Responder

Bem vindo (a),

Você foi cadastrado ao portal de chamados HSC Brasil. A partir de agora, esse será o canal oficial para abertura e acompanhamento de chamados.

Para terminar de configurar sua conta, basta clicar em seu link de inscrição e concluir a sua inscrição [sign-up link](#).

Permanecemos a sua disposição,

Atenciosamente,
Equipe de Suporte HSC Brasil

Já acessou a nossa base de conhecimento? A resposta do seu questionamento pode estar lá. Acesse e confira em: <http://docs.hscbrasil.com.br>

Você deverá seguir os passos para completar o seu cadastro e assim ter o pleno funcionamento junto a ferramenta.

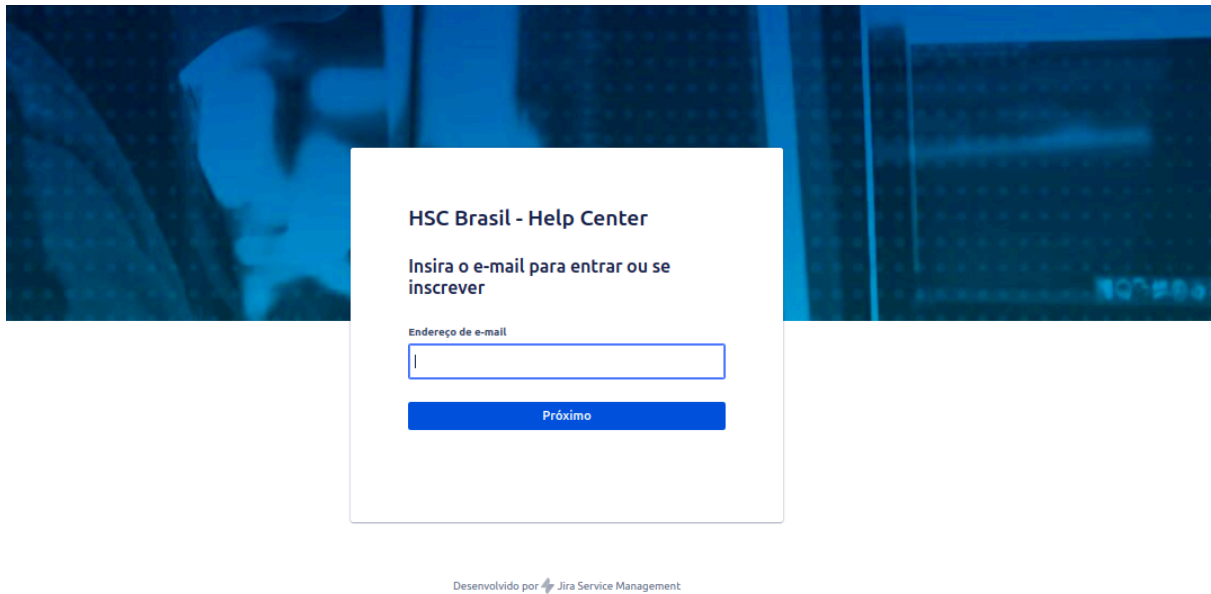
Powered by Jira Service Desk

The screenshot shows a registration form for the HSC Brasil - Portal Service Desk. At the top, there is the HSC logo (High Security Center) and the text 'Welcome to HSC Brasil - Portal Service Desk!'. Below this, a message states: 'You are almost there - we just need to grab a password so you can login later.' The form includes fields for 'Email' (pre-filled with 'seuemail@hotmail.com'), 'Full name' (empty), and 'Password' (empty). There is a checkbox labeled 'Show password' next to the password field. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Save and continue'.

Abertura de chamado

Acesse o painel HSC Brasil - Service Desk em:

<https://hscbrasil.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>



HSC Brasil - Help Center

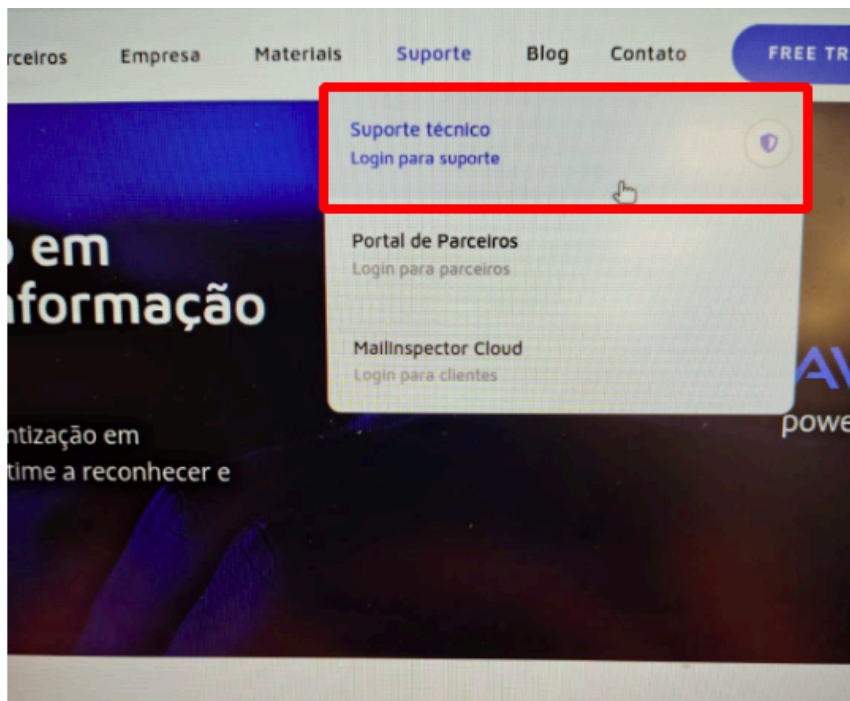
Insira o e-mail para entrar ou se inscrever

Endereço de e-mail

Próximo

Desenvolvido por Jira Service Management

ou através do site da HSC:



A categoria será suporte técnico.

- Escolha o produto que você deseja suporte técnico. Importante, deverá ser escolhido apenas um produto.

Produkt*

▼

Internet Secure Suite

Mail Inspector

MindAware

Network Access Control

- Adicione o título do chamado (deve ser uma descrição referente ao assunto do chamado).
- Adicione a descrição: Em descrição você deverá descrever detalhadamente o erro, informando inclusive informações adicionais que sejam pertinentes para o atendimento da sua requisição.
- Adicione a classificação: Neste campo você deverá escolher a categoria que se encaixa no chamado.
- Anexos: Nesse campo poderá ser acrescentado os anexos (prints, arquivos de texto com logs e etc).

Clique em send para enviar.

Produto*

MindAware x

✕

▼

Informe o nome do produto que deseja atendimento

Classificação

[MindAware] Campanhas de Educação

▼

Título*

Informe um título para sua solicitação

Descrição*

Normal text ▼

B

I

...

A ▼

☰

☷

🔗

@

📧

📎

<>

ℹ

”

+ ▼

Descreva a sua solicitação

Anexos

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Browse

Use este campo para nos enviar prints, logs e/ou outros arquivos que possam auxiliar no atendimento

Send

Cancel

Pronto, seu chamado já encontra-se junto a nossa equipe para atendimento.

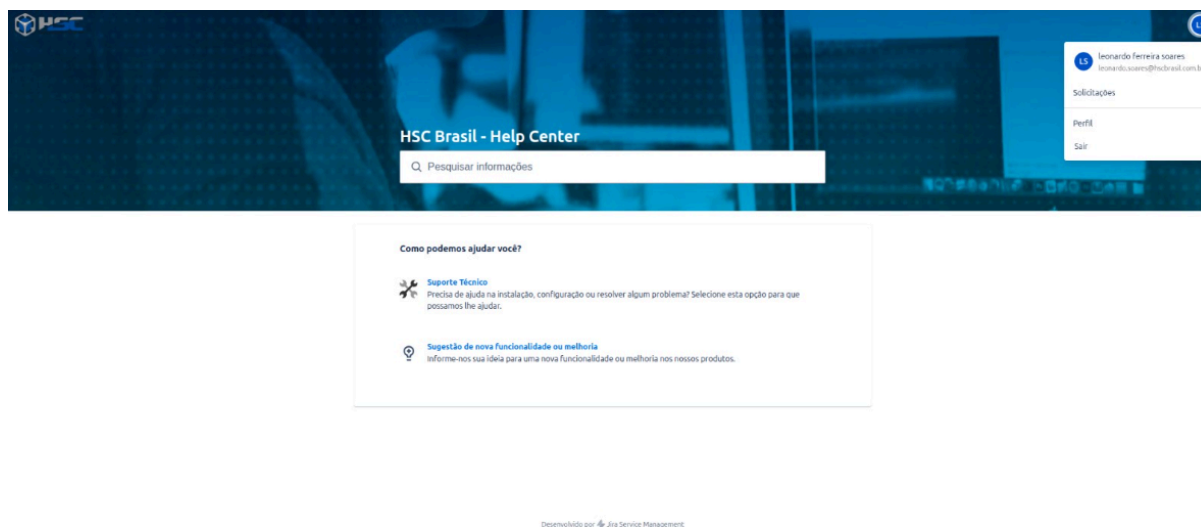
Consultando e respondendo chamados

Após abertura de chamado você poderá consultar os seus chamados e os chamados abertos da sua empresa.

Para consultar os mesmos, você irá acessar o portal com suas credenciais.

URL de acesso: <https://hscbrasil.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Vá no ícone da sua conta e terá a opção “Solicitações”.



Na tela de Solicitações você poderá ver todos os seus chamados e os da empresa. Poderá também pesquisar pelo nome ou filtrar.



Apertando no chamado você consegue abrir ele e ver todas as informações dele clicando em “Mostrar informações”. Você também consegue adicionar comentários e ver comentários anteriores.

HSC Brasil - Help Center / Service Desk / HSC-2129

criou esta solicitação em 18/fev/21 4:55 [Mostrar informações](#)

Atividade

- 18/fev/21 4:56 PM
- Resposta automática 18/fev/21 4:56 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Em atendimento.
- 18/fev/21 4:57 PM
- Resposta automática 18/fev/21 4:57 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Resolvido.

Adicionar comentário

Status
RESOLVIDO

Notificações desativadas

Tipo de solicitação
Suporte Técnico

Compartilhada com

Compartilhar

Desenvolvido por Jira Service Management

Com isso, suas informações ficaram registradas e centralizadas em nossa ferramenta e podem ser consultadas.

Material exclusivo da
HSC, referente ao
MindAware 360°.

Copyright © 2025 HSC.
Não copie sem permissão.



hsclabs.com

+55 51 3500 8255